

ALLEGATO AL CAPITOLATO TECNICO Allegato I
SERVIZIO DI MEDIAZIONE LINGUISTICO-CULTURALE
ASL VITERBO

1. OGGETTO DELL'ALLEGATO

Il presente allegato individua le principali lingue e modalità di intervento che dovranno essere garantite nell'ambito del servizio di mediazione linguistico-culturale a favore dell'utenza dell'Azienda ASL di Viterbo. L'elenco è predisposto sulla base dell'All. I "Elenco lingue" fornito a supporto del capitolato.

2. LINGUE PRIORITARIE E OBBLIGATORIE

L'operatore economico aggiudicatario dovrà garantire la disponibilità di mediatori linguistico-culturali per le seguenti lingue prioritarie:

- Albanese
- Arabo
- Bengalese
- Cinese
- Cingalese
- Francese
- Hindi
- Inglese
- Portoghese
- Rumeno
- Russo
- Senegalese (Wolof)
- Spagnolo
- Tedesco
- Ucraino
- Urdu
- Lingua dei Segni Italiana (LIS)

3. ULTERIORI LINGUE ATTIVABILI

Dovrà essere garantita, su richiesta dell'Azienda, la possibilità di attivare il servizio anche per ulteriori lingue, comprese quelle riportate nell'All. I "Elenco lingue", tra cui:

- Ceco
- Filippino (Tagalog)
- Georgiano
- Greco
- Moldavo
- Pashtu (afgano/Dari)
- Persiano (Farsi-Dari)
- Pidgin English
- Polacco
- Punjabi
- Serbo-croato
- Turco
- Tigrino
- Somalo
- Bosniaco
- Bielorusso
- Bulgaro
- Coreano

- Giapponese
- Olandese
- Siriano
- Swahili
- Ungherese
- Vietnamita
- Nepalese
- Lituano
- Macedone
- Curdo
- Danese
- Estone
- Finlandese
- Lettone
- Norvegese
- Pakistano
- Soninke
- Tailandese
- Kossovaro
- Amarico
- Berbero
- Creolo
- Fulfulde
- Gujarati
- Igbo

4. CARATTERE NON TASSATIVO DELL'ELENCO

L'elenco delle lingue non deve intendersi tassativo, considerata la variabilità delle esigenze linguistiche dell'utenza, l'Azienda potrà richiedere l'attivazione del servizio per lingue ulteriori rispetto a quelle sopra indicate. L'operatore economico dovrà adottare modalità organizzative idonee a reperire il mediatore linguistico-culturale necessario, anche per esigenze non preventivamente programmabili.

5. LINGUA DEI SEGNI ITALIANA – LIS

La Lingua dei Segni Italiana (LIS) è ricompresa tra le prestazioni obbligatorie del servizio. L'aggiudicatario dovrà garantire la disponibilità di interpreti qualificati per interventi a favore di persone sorde, assicurando modalità di intervento adeguate ai diversi contesti sanitari e assistenziali dell'Azienda.

Il servizio LIS dovrà poter essere attivato, secondo le esigenze dell'Azienda, in presenza e, ove richiesto e tecnicamente possibile, mediante collegamento da remoto.

6. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE

La richiesta di mediazione linguistico-culturale sarà effettuata dai servizi dell'ASL secondo le modalità organizzative definite nel capitolato. La richiesta dovrà indicare, per quanto possibile, la lingua necessaria, il servizio richiedente, il contesto assistenziale e la modalità di intervento richiesta.

L'aggiudicatario dovrà assicurare flessibilità organizzativa e tempestività nella presa in carico delle richieste, con particolare attenzione alle situazioni sanitarie urgenti e alle condizioni di vulnerabilità.

7. MODALITÀ DI EROGAZIONE

- mediazione linguistico-culturale in presenza;
- interpretariato linguistico da remoto, ove richiesto;
- interpretariato LIS in presenza o da remoto, ove tecnicamente possibile;
- interventi programmati e interventi urgenti, secondo le necessità dei servizi aziendali;

- supporto alla comunicazione tra operatori sanitari, sociali e utenti stranieri o sordi, nel rispetto dei rispettivi ruoli professionali.

8. QUALIFICAZIONE DEGLI OPERATORI

I mediatori linguistico-culturali e gli interpreti incaricati dovranno possedere i requisiti professionali e formativi previsti dalla normativa vigente e dagli atti di gara. L'aggiudicatario dovrà garantire adeguata competenza linguistica e conoscenza del contesto sanitario e socio-assistenziale in relazione alle prestazioni richieste.

9. RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DELLE INFORMAZIONI

Gli operatori impiegati nel servizio sono tenuti al rispetto della normativa vigente in materia di riservatezza, protezione dei dati personali e segreto professionale, nonché delle procedure aziendali applicabili.

10. MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

L'aggiudicatario dovrà rendere disponibili all'Azienda i dati necessari al monitoraggio del servizio, con riferimento almeno al numero degli interventi effettuati, alle lingue richieste, alle modalità di erogazione e alle eventuali richieste non evase, secondo le modalità definite dal capitolato.

11. CLAUSOLA DI FLESSIBILITÀ LINGUISTICA

L'Azienda si riserva la facoltà di richiedere, nel corso dell'esecuzione del contratto, l'attivazione di ulteriori lingue non ricomprese nell'elenco principale, in relazione all'effettiva composizione dell'utenza e ai bisogni assistenziali rilevati. Tale previsione è finalizzata a garantire continuità, appropriatezza e accessibilità del servizio e non limita l'elenco delle lingue effettivamente attivabili.

12. RINVIO AL CAPITOLATO

Per quanto non espressamente disciplinato nel presente allegato si rinvia alle disposizioni del Capitolato Tecnico, alla documentazione di gara e alla normativa vigente applicabile al servizio.